



培育创新文化氛围,构建创新文化体系

民生银行济南分行多举措促创新发展

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 韩爽

近年来,民生银行济南分行紧跟市场需求和政策变化,落实创新驱动的发展战略,把创新文化建设作为分行企业文化建设的重点,广泛培育创新文化氛围,为分行各项业务创新发展和转型升级提供了良好环境和土壤。

一是持续开展管理提升活动,培植创新文化理念。为进一步提升分行发展质量和效益,引领全行员工把握创新文化的内涵,民生银行济南分行先后开展了2019年“精益进取 追求卓越”管理提升年活动和2020年“精耕细作 创造价值”管理提升2.0活动,组织全员参与管理提升项目

90多项,通过每个岗位、每个操作环节自我检视、自我整改、自我提升,积极培育了“解决问题就是创新”、“人人皆可创新”的创新文化理念。随着管理提升活动的深入,全行员工在查漏补缺、补齐短板的同时,逐步把握创新文化的内涵,激发全员参与创新工作的热情,在管理上多思考、多总结、多复盘,在经营上想到一切可以想到的办法、抓住一切能抓住的机会,推动各项工作管理持续创新提升。

二是加强创新工作推动激励,构建创新文化体系。为加强对创新工作的推动,民生银行济南分行进一步健全了创新管理组织体系,由分行营销管理与创新委员会负责创新文化传播和创新管理的统筹

推进。通过运用简报、海报、微信、网站等载体,积极开展各种形式的宣传活动,使全行员工认知、理解创新文化理念,在全行形成了浓厚的创新氛围;同时制定了创新奖励激励措施,对创新项目落地的团队及时兑现费用激励,鼓励各单位积极开展创新,提高市场竞争力。

三是打造员工创新俱乐部,建立创新文化互动平台。为打造员工创新梦想孵化器和创新交流服务平台,民生银行济南分行成立了员工创新俱乐部,帮助员工把“创新梦想”转变为“创新行动”,增强创新实践。创新俱乐部面向全行公开招募有创新意识的业务骨干和人才,入围成员主要根据自己的兴趣爱好和工作需

要,自主发起产品或业务创新,或者根据分行营销管理与创新委员会安排,对接分行已立项创新项目,配合立项单位开展联合攻关,共同推进创新项目开展。目前,分行已招募俱乐部成员30余人,承担创新课题9项。

据了解,通过创新文化的传播和深植,民生银行济南分行已初步形成了全行上下崇尚创新、追求创新的良好氛围,有多个项目在总行创新评选、“金案例”、青年SMART活动中获奖,并推动了重点业务的落地突破。企业发展离不开创新,未来,民生银行济南分行会牢牢把握创新“命脉”,继续挖掘创新潜能,推动创新在业务发展中的文化引领作用。

科技赋能,山东国寿服务提升无止境

据山东国寿相关负责人介绍,公司运营部门致力于用科技化服务打通端对端的服务流程,借助科技服务做好销售支持工作,先后推出、应用无纸化与空中投保、国寿E核智能服务体系、国寿视通调查系统、“理赔管家”平台等服务,以科技赋能运营,提高了运营服务的效率和流程标准化水平。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 闫明
通讯员 徐钢 杨宁

2020年2月3日,一个特殊的报案电话打到了中国人寿山东潍坊临朐客户服务中心,一位客户于2014年投保了该公司国寿康宁终身重大疾病保险(2012版),保额20万元。1月份到重庆出差时不幸患上肺炎,正在重庆一家医院ICU病房接受治疗,家属急需救命钱。

情况紧急!潍坊国寿从受理到结案仅用了37分钟,远在千里之外的客户次日就拿到了20万元的重大疾病保险金。

客户能极速获赔,除了中国人寿在疫情时期推出的一系列简化手续政策,更得益于互联网、大数据技术在金融服务行业的广泛运用!技术的变革改变了保险公司与客户的交互方式,为快速理

赔提供了科技支持。

数据显示,山东国寿通过大力推广无纸化投保与空中投保,全省实现无纸化投保率为99.998%,今年4月27日,威海国寿全面停止打印纸质保单,这意味着中国人寿成为行业内率先建成制地使用电子保单的保险公司。

针对行业内“投保难、核保慢”等问题,中国人寿依托新一代网络通信技术打造科技、服务融合平台,推出国寿E核智能服务体系。客户只需进入国寿E店APP或云助理展业工具即可实现全程无纸化投保及全流程核保咨询、查询等功能,快捷办理、无需等待。

而“国寿视通”是依托互联网及微信小程序实现调查人员与客户远程调查的视频平台,客户与调查人员足不出户、无需现场见面就可完成调查。该系统自2019年1月1日在山东全面上线,截至2020年5月10日共为40961位客户提供视频调查服务,特别是在疫情期间,有效避免与客户间的直接接触,提升客户金融科技感知程度。

“理赔管家”平台实现了多渠道理赔数据整合,建立了从报案到理赔金支付的全流程可视化追踪体系,变“等”客户理赔为主动“一管到底”,同时,依托“理赔管家”平台建立了全省理赔服务管家队伍,做好报案客户的理赔协助服务,全力提升理赔服务时效、改善客户服务感知,打造快捷、温暖的国寿

理赔服务品牌。平台自2020年2月正式上线以来,已陆续为全省6万余位客户提供了理赔索赔提醒、理赔服务管家协助申请理赔等服务,报案服务时效提升了15%。

“数据多跑腿,客户少跑腿”。山东运营致力于打破各个环节的数据壁垒,整合资源,为客户提供更加优质、个性化的服务。通过商保理赔直付,公司安排探访人员主动赴医院为客户提供服务,收集相关资料,客户出院后无需再申请理赔,公司根据客户住院信息进行赔付处理并将赔款转入客户指定账户,实现“免报案、免申请、免资料、免临柜、免等待”5免理赔服务。

目前,我省16家分公司已上线12家“商保理赔直付”系统。截至5月初,我省商保直付累计结案60361件,涉及420家医院,累计赔付金额达1亿元,根据总公司1季度理赔直付统计,山东省商保直付案件量及赔付金额均居全国第一,案件量占比25.5%,赔付金额占比27%。



详细报道请扫二维码

“海洋意识进课堂 海洋书籍进校园”

山东省启动世界海洋日系列活动

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 张嶠

6月8日是世界海洋日暨全国海洋宣传日。为全面增强海洋意识,营造良好的海洋强省建设舆论氛围,6月8日海洋日当天,山东省自然资源厅、省教育厅共同启动了“海洋意识进课堂、海洋书籍进校园”活动,引导广大学生知海、亲海、爱海、护海,增强全社会的海洋意识,营造山东海洋强省建设的良好舆论氛围。

“海洋意识进课堂”活动,通过组织相关专家,录制《我们与海洋》短视频,采取云课堂授课方式,供山东省中小學生自主观看学习。“海洋书籍进校园”活动,则是通过3-5年时间,由山东省海洋局提供15万册左右的海洋类书籍,赠送到全省各小学图书馆(室),实现海洋书籍全覆盖。同时,此次活动还赠送给新疆维吾尔自治区的中小學生海洋书籍1200册和海洋意识教育光盘500张,将海洋意识和书籍送到我国距离海洋最远的国土。

2020年世界海洋日暨全国海洋宣传日期间,山东省还将围绕活动主题开展



活动赠送给济南市中小學生海洋书籍7800册和海洋意识教育光盘500张。

一系列宣传活动,包括涉海展馆开放日活动、启动6月6日“放鱼节”活动、开展“云”游海洋馆活动,网上“海洋知识互动问答”、开展手机报专题宣传、发布公益

广告宣传片和户外公益广告等,全面发展海洋特色文化,激发全社会关心海洋、认识海洋、保护海洋的蓬勃热情,凝聚发展动力。

光大手机银行7.0: 带给你如“7”而“智”的“财富+”生活

金融与科技的深度融合,使得银行数字化转型成为大势所趋。随着中国的财富管理进入3.0新时代,手机银行作为现阶段商业银行线上服务体系的核心,如何丰富完善金融+生活的场景生态体系,有效提升金融服务的覆盖率、使用率和渗透率,成为不少银行APP迭代升级的重要目标。光大银行董事长李晓鹏曾指出,进入财富管理3.0时代,需要赋予财富管理理念更加全面、更为真实、更有前瞻性的内涵,应特别强调“大”、“真”、“新”三大特征。

6月8日,光大银行全新的手机银行7.0版本在其手机银行APP直播专区正式上线发布。新版本持续强化其财富管理银行特色,积极践行光大集团E-SBU协同战略,促进大财富、大民生生态体系互动协同,以先进的金融科技手段联通平台和场景,打造“一个光大”的发展理念,上线“光大服务+”服务专区及“大财富”直播平台,推出理财产品AI讲解、理财直播、在线风评等智能财富管理功能,利用阳光小智、智能搜索、视频客服等进行人、设备、数据实时交互,用“智”创造无边界的沟通服务。

该行副行长卢鸿在发布仪式上表示,光大银行以光大集团财富E-SBU建设为核心,明确了“打造一流财富管理银行”的战略愿景,从客户、产品、渠道等多个维度全面构建以财富管理为特色的新型支撑体系。其中在渠道方面,坚持“移动优先”策略,致力于将手机银行打造成“财富管理银行核心经营平台”。

1季度山东实体经济融资成本下降152亿元

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 张嶠

2019年以来,人民银行济南分行认真组织落实总行出台的各项政策措施,山东省各金融机构积极响应,支持企业多渠道融资。数字显示,与2018年相比,2019年和2020年1季度山东省实体经济融资成本分别下降257亿元和152亿元,合计约409亿元。全省金融机构一系列降低融资成本工作有力地支持了实体经济发展,为山东省高质量发展和新旧动能转换营造良好的货币金融环境。

2019年以来,人民银行通过降准、增加再贷款再贴现等多种方式增加金融机构流动性,改革完善贷款市场报价利率(LPR)形成机制,以市场化方式推动降低实体经济融资成本。综合核算,山东金融机构通过贷款融资方式为实体部门降低融资成本约342亿元。在此基础上,人民银行济南分行积极引导山东企业在银行间市场发债,帮助企业节约债券融资成本。